Superintendencia de Industria y Comercio

Bogotá D.C., enero de 2026

Señor
MAURICIO YEZID LEAL MELO
kripton1974@gmail.com

Asunto: Radicación: 25-627464
Folios: 18

Respetado señor:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, *"por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo",* fundamento jurídico sobre el cual se sustenta la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Sobre la consulta elevada ante esta Oficina en la que plantea las siguientes inquietudes:

> *"(…) expongo mi caso contra facebook Meta: Mi cuenta Mauricio Melo (Superboy) fue suspendida e inhabilitada por violar las normas comunitarias de sexo de menores que no infrigi ya que soy consciente de que estas plataformas no se debe hacer apologia al sexo de menores. Comparti un video de la red donde se denuncia el cambio de sexo por cirugia o hormonas que se esta haciendo de manera ilegal en clinicas del pais, sin el acompañamiento u autorización del ministerio de salud o bienestar familiar.Facebook por este video publicado y compartido por mi, me suspendio violando y censurando mi libertad de expresión legal que me permite la constitución de colombia.Solicito que la SIC haga un requerimiento a Facebook meta sobre el caso expuesto, y si facebook Meta cumple con la legislación colombiana o omite nuestras leyes sobre libertad de expresión o censura".*

Nos permitimos adelantar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar, en primer lugar, que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido implicaría la flagrante

vulneración del debido proceso como garantía constitucional. Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

> *"Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no".*

Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver la inquietud por Usted manifestada.

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 de 2012, en su artículo 21 señala, entre otras, las siguientes funciones para esta Superintendencia:

- Velar por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales;
- Adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data. Para el efecto, siempre que se desconozca el derecho, podrá disponer que se conceda el acceso y suministro de los datos, la rectificación, actualización o supresión de los mismos;
- Promover y divulgar los derechos de las personas en relación con el Tratamiento de datos personales e implementara campañas pedagógicas para capacitar e informar a los ciudadanos acerca del ejercicio y garantía del derecho fundamental a la protección de datos;
- Impartir instrucciones sobre las medidas y procedimientos necesarios para la adecuación de las operaciones de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento a las disposiciones previstas en la presente ley;
- Solicitar a los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento la información que sea necesaria para el ejercicio efectivo de sus funciones.

Finalmente, de conformidad con lo expuesto en el presente numeral, los conceptos de la Oficina Asesora Jurídica se limitan a exponer pautas de acción sobre las materias a cargo de esta Superintendencia, mas no están destinados a interpretar o complementar contratos, actos administrativos o leyes, mucho

menos a solucionar conflictos de carácter particular. Por lo anterior, no es procedente que esta Oficina se pronuncie expresamente sobre el interrogante de su consulta. Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, daremos respuesta a la inquietud presentada.

4. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA

En atención a su escrito, se precisa, ante todo, que las respuestas emitidas en sede consultiva tienen un alcance general y orientador: no constituyen decisión administrativa ni judicial, no determinan responsabilidades, ni permiten ordenar medidas respecto de un caso concreto o de un particular determinado. En consecuencia, cualquier valoración sobre si la suspensión de una cuenta "vulneró" o "no vulneró" derechos fundamentales, o si una plataforma actuó "legal" o "ilegalmente" en una situación individual, es un asunto que, por regla general, corresponde al juez competente en el marco del mecanismo judicial aplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación se exponen principios y conceptos relevantes para comprender el marco general aplicable a la moderación de contenidos y a la relación entre usuarios y plataformas de redes sociales, incluyendo (i) estándares constitucionales sobre libertad de expresión, debido proceso e igualdad, (ii) nociones básicas de tratamiento de datos personales (cuando la controversia involucra recolección, conservación o uso de información del usuario) y (iii) el alcance de los mecanismos de reclamación internos que las propias plataformas suelen disponer.

Adicionalmente, se hace referencia a precedentes constitucionales recientes relacionados con actuaciones de plataformas de redes sociales y sus impactos en derechos fundamentales, en particular la Sentencia T-256 de 2025, en la que la Corte Constitucional estudió el caso de una usuaria frente a Meta Platforms, Inc., y desarrolló criterios sobre transparencia, consistencia, sensibilidad contextual y garantías mínimas en procesos de moderación de contenidos.

(I) Sobre la libertad de expresión como derecho fundamental y las facultades de la SUPERINTENDENCIA

En términos generales, las plataformas suelen aplicar reglas internas (normas comunitarias) y mecanismos de control que pueden incluir: eliminación de contenidos, reducción de visibilidad y avisos informativos; así como procedimientos de reclamación y revisión y, en ciertos casos, sistemas acumulativos de "faltas" (strikes) que pueden derivar en restricciones progresivas o inhabilitación de cuentas. En el marco de esos procesos, es relevante que el usuario pueda identificar (i) cuál regla específica se consideró infringida, (ii) cuál fue la motivación mínima de la medida y (iii) qué recursos internos existen para controvertirla, pues estas garantías se conectan con

estándares constitucionales de debido proceso, transparencia y no discriminación cuando la decisión tiene efectos intensos sobre la expresión, la reputación o la actividad económica de la persona.

En cuanto a la solicitud de que "la SIC haga un requerimiento a Facebook/Meta" y defina si "cumple u omite" la legislación colombiana frente a un caso particular, debe reiterarse que, por regla general, esa determinación concreta (si existió censura ilegítima, si hubo vulneración de libertad de expresión, o si el cierre fue discriminatorio) excede el alcance consultivo y se define caso a caso por la autoridad judicial competente. Precisamente, en la Sentencia T-256 de 2025 la Corte Constitucional analizó una controversia por cierre/sanciones de cuenta y desarrolló criterios para evaluar restricciones a la expresión y garantías asociadas al debido proceso e igualdad, lo cual ilustra que el debate se resuelve típicamente en sede de tutela cuando se alegan derechos fundamentales.

Por lo anterior, sin perjuicio de agotar los canales internos de reclamación de la plataforma (apelaciones, formularios y demás mecanismos previstos en sus reglas), si el ciudadano considera que la suspensión o inhabilitación de su cuenta vulnera derechos fundamentales —por ejemplo, libertad de expresión, debido proceso o igualdad— puede (i) presentar una queja ante la plataforma por los canales habilitados y (ii) acudir a la acción de tutela cuando se cumplan sus presupuestos, siendo el juez de tutela (y no la SIC) quien define la procedencia, decreta pruebas y ordena, si hay lugar, las medidas para la protección inmediata del derecho. A modo de ejemplo jurisprudencial, en el caso de Esperanza Gómez Silva contra Meta Platforms, Inc.[1], la Corte Constitucional examinó el impacto de decisiones de moderación en derechos fundamentales y fijó criterios relevantes para ese análisis, en el marco propio de la acción de tutela.

A continuación, a modo ilustrativo y con el fin de dar alcance a la consulta elevada, indicamos las competencias del juez de tutela versus la SIC para mayor claridad:

Criterio	Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Juez de tutela
Fundamento constitucional y legal	Funciones administrativas de inspección, vigilancia y control en materia de protección de datos personales, en desarrollo del artículo 15 de la Constitución Política y de la Ley 1581 de 2012.	Acción de tutela prevista en el artículo 86 de la Constitución Política y desarrollada por el Decreto 2591 de 1991, para la protección inmediata de derechos fundamentales.
Naturaleza de la función	Administrativa: autoridad nacional de protección de datos personales que aplica el régimen	Judicial: juez constitucional que decide controversias concretas sobre vulneración o

[1] Ver en: T-256/25 Corte Constitucional de Colombia

	de habeas data en el marco de la Ley 1581 de 2012.	amenaza de derechos fundamentales.
Objeto de intervención	Verificar el cumplimiento de los principios, derechos y deberes del tratamiento de datos personales (arts. 4, 8, 9, 10 y 12 de la Ley 1581 de 2012).	Determinar si, en un caso concreto, se vulneran derechos fundamentales como el habeas data (art. 15 C.P.), la libertad de expresión (art. 20 C.P.) o el debido proceso (art. 29 C.P.).
Tipo de decisiones	Órdenes y medidas administrativas, correctivas o sancionatorias dentro del régimen de datos personales, sin resolver conflictos constitucionales individuales.	Órdenes judiciales inmediatas para la protección del derecho fundamental, con efectos directos en el caso concreto.
Ámbito de competencia	Control del tratamiento de datos personales por responsables y encargados, públicos o privados, conforme a la Ley 1581 de 2012.	Protección efectiva e inmediata de derechos fundamentales frente a autoridades o particulares, cuando se cumplan los presupuestos del artículo 86 de la Constitución.

Fuente: OAJ.

Realizadas las anteriores precisiones y teniendo claro las competencias que le asisten a esta SUPERINTENDENCIA, a continuación, desarrollaremos el concepto jurídico respecto del Régimen General de Protección de Datos Personales.

4.1 La protección de datos personales.

El artículo 15 de la Constitución Política consagra los derechos a la intimidad, al buen nombre y a la protección de datos personales o habeas data en los siguientes términos:

> *"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.*
>
> *En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. (...)"*

Un concepto esencial y que determina la aplicabilidad de dicha regulación es el de dato personal, el cual ha sido definido de la siguiente manera por el literal c del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012:

> *"Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables"*

En relación con las características de los datos personales la Corte Constitucional[4] ha considerado:

> *"En efecto, la jurisprudencia constitucional ha precisado que las características de los datos personales -en oposición a los impersonales - son las siguientes: "i) estar referido a aspectos exclusivos y propios de una persona natural, ii) permitir identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos; iii) su propiedad reside exclusivamente en el titular del mismo, situación que no se altera por su obtención por parte de un tercero de manera lícita o ilícita, y iv) su tratamiento está sometido a reglas especiales (principios) en lo relativo a su captación, administración y divulgación."*

De otro lado y frente al punto del tratamiento de datos personales por parte de las denominadas redes sociales resulta relevante señalar las definiciones de titular, encargado y responsable del tratamiento y base de datos, todos estos conceptos se encuentran igualmente establecidos en el precitado artículo 3º de la Ley 1581 de 2012 de la siguiente manera:

> ***"Artículo 3°. Definiciones.*** *Para los efectos de la presente ley, se entiende por:*
>
> *b)* ***Base de Datos:*** *Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;(…)*
> *d)* ***Encargado del Tratamiento:*** *Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;*
> *e)* ***Responsable del Tratamiento:*** *Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;*
> *f)* ***Titular****: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;(…)"*

En el territorio colombiano el titular del dato personal goza de protección, esto aún cuando los responsables o encargados del tratamiento se encuentren físicamente por fuera del territorio nacional. La protección de datos personales que se confiere a los titulares de la información personal a nivel constitucional y estatutario se garantiza según se determina en la normatividad que se explicará con mayor detalle en apartes posteriores de este concepto.

Adicionalmente y como respaldo de lo expuesto acudimos a lo establecido en la Resolución 1321 de 2019, confirmada por la Resolución No. 12192 del 01 de abril de 2020, en donde la Dirección de Investigación de Protección de Datos

Personales al impartir ordenes dentro de actuación administrativa dirigida a Facebook Inc., Facebook Colombia SAS y Facebook Ireland Limited (en adelante Facebook), expresó dentro de los considerandos lo siguiente:

> *"TERCERO: Que la Ley 1581 de 2012 es aplicable a "los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada" o al "tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano", con independencia de si el Responsable o el Encargado del Tratamiento se encuentra ubicado físicamente en el territorio de la República de Colombia. Por lo tanto, dicha ley aplica a cualquier operación sobre datos personales como, entre otras, la recolección, uso, almacenamiento o circulación de dicha información de personas naturales residentes o domiciliadas en la República de Colombia por parte de, entre otros, proveedores de servicios de redes sociales digitales, aunque su sede principal no se encuentre en el territorio colombiano, o parte del tratamiento se efectué fuera del mismo.*
>
> *Buena parte del tratamiento de los datos personales se realiza a través de internet lo que facilita que desde afuera del territorio colombiano se recolecte y use la información. No obstante, ello no significa que por ese fenómeno tecnológico desaparezca la obligación de cumplir las normas locales y de respetar los derechos humanos. En este sentido, la Corte Constitucional ha precisado que "**en Internet**, (...), **puede haber una realidad virtual pero ello no significa que los derechos, en dicho contexto, también lo sean**. Por el contrario, no son virtuales: **se trata de garantías expresas por cuyo goce efectivo en el llamado "ciberespacio"** también debe velar el juez constitucional". Recalca dicha Corporación que "nadie podría sostener que, por tratarse de Internet, los usuarios sí pueden sufrir mengua en sus derechos constitucionales" 5. (Negrillas fuera del texto original)."*

4.2 Vigilancia objetiva a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio

La Corte Constitucional, a través de Sentencia C-570 de 2012, respecto de las funciones de inspección, vigilancia y control a cargo de las autoridades administrativas, señaló lo siguiente:

> *"Las funciones de inspección, vigilancia y control se caracterizan por lo siguiente: (i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control; (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada; y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones."5*

> *La misma corporación, a través de la sentencia C-165 de 2019, precisó que:*
> *"[l]a inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control".*

Por su parte, en concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, se puntualizó lo siguiente:

> *"la función administrativa de inspección comporta la facultad de solicitar información de las personas objeto de supervisión, así como de practicar visitas a sus instalaciones y realizar auditorías y seguimiento de su actividad; la vigilancia, por su parte, está referida a funciones de advertencia, prevención y orientación encaminadas a que los actos del ente vigilado se ajusten a la normatividad que lo rige; y, finalmente, el control permite ordenar correctivos sobre las actividades irregulares y las situaciones críticas de orden jurídico, contable, económico o administrativo".*

Habiendo realizado las anteriores consideraciones, en el caso específico de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** es necesario advertir que esta entidad ejerce una "**vigilancia objetiva**" sobre sus vigilados, es decir, se configura a partir del desarrollo de la actividad económica realizada y no sobre la naturaleza o calidad del sujeto, con el propósito de verificar si cumple con la normativa vigente en la respectiva materia.

Por oposición a lo anterior, otras autoridades administrativas, como, por ejemplo, la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** o la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, ejercen una "vigilancia subjetiva", pues se configura a partir de la naturaleza jurídica y conformación de sus vigilados.
De ahí que estas autoridades —a diferencia de lo que ocurre con la Superintendencia de Industria y Comercio— publiquen una lista donde se determinan las entidades que vigilan.

Lo anterior plantea que esta Superintendencia ejercerá vigilancia frente al cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales respecto de los responsables o usuarios de información en los términos dispuestos en el artículo 21 de la Ley 1581 de 2012.

4.3 Reglas para la autorización de tratamiento

Respecto a la autorización para el tratamiento de los datos personales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los

mismos debe tenerse en cuenta el principio de libertad definido en el literal c) del artículo 4 de la mencionada ley así:

> *"c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento*".

Por lo anterior, el tratamiento de los datos personales solo puede realizarse cuando exista la autorización **previa**, es decir, debe recolectarse en una etapa anterior a su incorporación en la base de datos del responsable; **expresa**, es decir, que no exista duda o equivocación de su aceptación; e **informada** del titular, es decir, que conozca las finalidades específicas de tratamiento y los efectos de su consentimiento. Lo anterior, con el fin de permitirle que se garantice en todo momento y lugar que pueda conocer en donde está su información personal, para qué propósitos ha sido recolectada y qué mecanismos tiene a su disposición para su actualización y rectificación.

Respecto a la autorización el artículo 2.2.2.25.2.2., del Decreto 1074 de 2015 señala lo siguiente:

> *"Autorización. El Responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento".*

Para el tratamiento de los datos sensibles el artículo 2.2.2.25.2.3. del precitado Decreto señala lo siguiente:

> *"De la autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles. El Tratamiento de los datos sensibles a que se refiere el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, a excepción de los casos expresamente señalados en el artículo 6 de la citada ley.*
> *En el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:*
> *1. Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.*
> *2. Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.*

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles."

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.2.25.2.4., del mencionado decreto dispone:

"***Modo de obtener la autorización***. *Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, los Responsables del Tratamiento de datos personales establecerán mecanismos para obtener la autorización de los titulares o de quien se encuentre legitimado de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.1., del presente Decreto, que garanticen su consulta. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada.*
Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (í) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca".

En consecuencia, los responsables del tratamiento de los datos personales deben obtener la autorización por parte del titular a más tardar al momento de su recolección informándole la finalidad específica del tratamiento de los mismos, y debe utilizar mecanismos que garanticen su consulta posterior.

Se entiende que el titular de la información ha dado su autorización para el tratamiento de los datos personales cuando: (i) sea por escrito; (ii) sea oral o (iii) mediante conductas inequívocas, es decir, aquellas que no admiten duda o equivocación, del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. El silencio no puede asimilarse a una conducta inequívoca.
Ahora bien, el artículo 12 de la Ley 1581 de 2012 dispone lo siguiente sobre la información que se debe suministrar al titular de los datos personales al momento de recolectar su autorización:

"***ARTÍCULO 12. Deber de informar al Titular.*** *El Responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:*

a. *El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.*
b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
c) Los derechos que le asisten como Titular.
d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
Parágrafo. El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba

del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta".

Al solicitar la autorización por parte del titular de los datos personales se le debe informar: (i) el Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo; (ii) el carácter facultativo de la respuesta, cuando éstas versen sobre datos sensibles, como los relacionados con la salud, o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes; (iii) los derechos que le asisten como titular, entre ellos, el de la supresión de sus datos y (iv) la identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento para que pueda ejercer sus derechos.

4.4 Obligaciones del responsable y el encargado (principio de responsabilidad demostrada)

El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece los deberes de los Responsables del Tratamiento de datos personales en Colombia. Estos incluyen: **(i)** asegurar que los titulares puedan acceder, actualizar y corregir su información en cualquier momento; **(ii)** obtener y conservar la autorización del Titular; **(iii)** informar sobre la finalidad del tratamiento de los datos y los derechos del Titular; **(iv)** adoptar medidas de seguridad para proteger la información contra accesos no autorizados; **(v)** asegurar la veracidad, actualización de los datos y rectificación de la información incorrecta; **(vi)** exigir al Encargado del Tratamiento el cumplimiento de normas de seguridad; **(vii)** tramitar consultas y reclamos; **(viii)** establecer un manual interno de políticas; **(ix)** informar al Titular sobre el uso de sus datos; **(x)** notificar a la autoridad competente sobre violaciones a la seguridad; y **(xi)** cumplir con los requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por otra parte, el artículo 18 ídem, señala como obligaciones de los Encargados del Tratamiento, las siguientes: **(i)** garantizar el ejercicio del hábeas data; **(ii)** implementar medidas que eviten adulteraciones, pérdidas o accesos no autorizados; **(iii)** actualizar, rectificar o suprimir datos conforme a los términos de la ley; **(iv)** actualizar la información reportada por los responsables; **(v)** atender las consultas y reclamos; **(vi)** definir las políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la normativa y la correcta atención de las consultas y reclamos; **(vii)** registrar los reclamos en trámite; **(viii)** incluir la leyenda "información en discusión judicial" cuando exista un proceso judicial en curso sobre un dato personal; **(ix)** no divulgar información que el titular haya objetado y cuyo bloqueo haya sido ordenado por esta Superintendencia; **(x)** garantizar que solo personas autorizadas puedan consultar la información; **(xi)** reportar violaciones de seguridad; y **(xii)** acatar las regulaciones y requerimientos de la autoridad competente.

Ahora bien, específicamente el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 indica que es deber del Responsable del tratamiento, adoptar un **manual interno de políticas y procedimientos** para garantizar el adecuado cumplimiento de la propia Ley 1581 de 2012, donde se indique el procedimiento para la atención de consultas y reclamos.

De esta manera, le corresponde al Responsable del Tratamiento incorporar un Manual Interno de Políticas y Procedimientos, el cual detalle los lineamientos y reglas empleadas para garantizar el correcto tratamiento de datos personales, en especial el procedimiento que adoptará la organización para atender las quejas, consultas y reclamos presentados por los titulares de la información[8] .

En concordancia con lo anterior, los Responsables tienen la obligación de desarrollar las políticas para el tratamiento de los datos personales, las cuales deben constar en medio físico o electrónico y ser puestas en conocimiento de los titulares. Dichas políticas deberán contener la información mínima consagrada en el artículo 2.2.2.25.3.1., del Decreto 1074 de 2015 y la información relacionada, entre otras, con la finalidad y clase de tratamiento al que serán sometidos los datos personales.

Ahora bien, el **Manual de Políticas y Procedimientos** no se debe confundir con las **Políticas de Tratamiento de la Información**, estando ambas figuras diferenciadas por los siguientes criterios:

Criterio	Manual de Políticas y Procedimientos	Políticas de Tratamiento de la Información
Contenido	El Manual de Políticas y Procedimientos debe contener: a. Los lineamientos y reglas empleadas para garantizar el correcto tratamiento de datos personales. b. El trámite para interponer peticiones, recursos, quejas y reclamos.	Las Políticas de Tratamiento de la Información deben contener: a. Tratamiento al que serán sometidos los datos del titular. b. Los datos de contacto del responsable y del encargado del tratamiento. c. Los derechos del titular d. Persona o área responsable de atender las peticiones, quejas o reclamos presentados para conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización. e. Los canales y mecanismos dispuestos para que los titulares ejerzan sus derechos

		y presenten peticiones, quejas y reclamos. f. Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos g. Deben constar en medio físico o electrónico y tener un lenguaje claro.
Obligación de registrarlo ante la SIC	Actualmente no es necesario registrar el Manual de Políticas y Procedimientos pero esta Autoridad en el curso de una investigación administrativa puede solicitarlo.	Las Políticas de Tratamiento de la Información no deben ser radicadas ante la SIC, pero si deberán ser puestas en conocimiento de los titulares, en tanto su función principal es informar al titular sobre los derechos que tiene y el tratamiento al que son sometidos sus datos. Así mismo, cualquier modificación a las políticas deberán ser comunicadas a los titulares.
Normas que lo sustenta	Literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012	Artículos artículo 2.2.2.25.3.1 y 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015.

Conforme lo expuesto, las Políticas de Tratamiento de la Información deberán ser puestas en conocimiento de los titulares, con la finalidad de garantizar que estos puedan ejercer su derecho al habeas data. Para dar a conocer las Políticas de la Información, el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015 indica que se podrá emplear un aviso de privacidad, donde se informe al titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a ellas. Dicho aviso deberá ponerse a disposición del titular de manera oportuna y a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.

El artículo 2.2.2.25.3.3 del Decreto 1074 de 2015 indica que el aviso de privacidad deberá contener como mínimo: **(i)** nombre o razón social y los datos de contacto del responsable del tratamiento; **(ii)** el tratamiento al cuál serán sometidos los datos y la finalidad de los mismos; **(iii)** los derechos del titular; (iv) los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento y los cambios que se realicen. La implementación del aviso de privacidad no exime al Responsable del Tratamiento de adoptar las Políticas de Tratamiento de la información y de ponerlas en conocimiento del titular.

Finalmente, es importante señalar que el principio de responsabilidad demostrada[9], o "*accountability*", fue adoptado por la OCDE dentro de las "Guías

sobre la Protección de la Privacidad y los Flujos Transfronterizos de Información", y es entendido como aquél según el cual una entidad que recoge y hace tratamiento de datos personales, debe ser responsable del cumplimiento efectivo de las medidas que implementen los principios de privacidad y protección de datos.

En ese sentido, de conformidad con el principio de responsabilidad demostrada, los Responsables del Tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han adoptado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

La implementación de esas medidas se debe realizar teniendo en cuenta diversos factores que son propios de cada organización, entre los que se encuentra su tamaño, su naturaleza jurídica, la naturaleza de los datos tratados, el tipo de tratamiento al que se somete la información, los riesgos que implique al titular la recolección y posterior circulación o uso de esos datos, entre otros.

De acuerdo con lo explicado por la Delegatura de Protección de Datos Personales[10], el reto de los Responsables del Tratamiento de datos personales frente al principio de responsabilidad demostrada, va más allá de la mera expedición de documentos o redacción de políticas, pues se trata de una actividad constante que exige demostrar un cumplimiento real y efectivo en la práctica de sus labores.

Para dar cumplimiento a este principio, el artículo 2.2.2.25.6.2. del Decreto 1074 de 2015, dispuso que las políticas internas efectivas que se implementen por parte de los Responsables del Tratamiento, deben garantizar:

- Que en la organización Responsable del Tratamiento exista una estructura administrativa proporcional a la estructura del responsable para implementarlas.
- Que se adopten mecanismos internos para poner en práctica las políticas que incluyan herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación.
- Que se haga la adopción de procesos para la atención de reclamos y consultas de los titulares.

Sobre **la supresión de datos personales**, téngase en cuenta que, el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 señala, entre otros, el siguiente derecho de los titulares de los datos personales:

> *"e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá*

> *cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución"*

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.2.25.2.6. del Decreto 1074 de 2015, señala lo siguiente:

> *"**Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato**. Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, **mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012**. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. El responsable y el encargado deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada. Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012." (subrayado y negrilla fuera de texto original)*

La forma de presentación y los plazos de respuesta para los reclamos dirigidos a la corrección, actualización o supresión de datos se establece en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, de la siguiente manera:

> ***"Artículo 15. Reclamos.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:*
> *1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.*
> *En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.*

> *2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.*
> *3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término."*

Con fundamento en las anteriores disposiciones, se colige que, la supresión de los datos personales es el derecho con que cuenta el titular para excluir su información de una base de datos, bien porque se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular –salvo las excepciones previstas en la normativa.

Así mismo, reiteramos que, frente al tratamiento de los datos personales solo puede realizarse cuando exista la autorización previa, expresa e informada del titular, con el fin de permitirle que se garantice que en todo momento y lugar pueda conocer en dónde está su información personal, para qué propósitos ha sido recolectada y qué mecanismos tiene a su disposición para su actualización y rectificación.

No obstante, es importante precisar que, en materia de protección de datos personales el marco jurídico no contempla explícitamente la manera como los responsables y encargados deben garantizar el ejercicio del derecho de habeas data, específicamente frente a la supresión y la identificación que se requiere del titular, por lo que corresponde a cada uno de ellos crearla a través de sus manuales de políticas y procedimientos en materia de consultas y reclamos**.**

5. Pronunciamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en su calidad de autoridad de protección de datos personales en Colombia, ha emitido diversas resoluciones dirigidas a garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable al tratamiento de datos.

Resolución	Pronunciamiento	Impacto
1321 de 2019	Ordenó a Facebook Inc., Facebook Colombia SAS y Facebook Ireland Limited (en adelante Facebook) que procedan a realizar o implementar lo que sigue a continuación respecto del	Control de privacidad e implementación y mantenimiento medidas que garanticen de manera efectiva la

	tratamiento de los datos personales de las personas naturales residentes o domiciliadas en la República de Colombia	devolución o supresión de los datos personales
12192 de 2020	Confirmó en todas sus partes la Resolución No. 1321 del 24 de enero de 2019	
62132 de 2020	Ordenó a TikTok implementar mecanismos efectivos para obtener autorización parental e impedir el acceso de menores a contenido inapropiado.	Mejora en el control parental y la gestión de datos personales.
53593 de 2020	Ordenó a Google LLC que respecto de los Datos que recolecta o trata en el territorio de la República de Colombia sobre personas residentes o domiciliadas en este país, implemente un mecanismo o procedimiento apropiado, efectivo y demostrable para dar cumplimiento a los requisitos especiales que ordena el artículo 12 del Decreto 1377 (incorporado en el artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015).	Transparencia en el manejo de datos y fortalecimiento de la supervisión.
75009 de 2021	Reafirmó las órdenes anteriores y exigió la creación de políticas claras sobre el tratamiento de datos personales en plataformas digitales.	Transparencia en el manejo de datos y fortalecimiento de la supervisión.
60478 de 2021	Reiteró la obligatoriedad de registrar bases de datos, garantizar la privacidad de los menores y proporcionar evidencia del cumplimiento de las disposiciones legales.	Responsabilidad demostrada en la protección de datos personales.

Aterrizando al objeto de la consulta, un ejemplo de las medidas adoptadas se evidencia en la postura fijada por esta Superintendencia en los pronunciamientos previamente indicados. La **Resolución 62132 de 2020**, emitida por la Delegatura de Datos Personales, establece reglas claras para que las plataformas digitales implementen medidas destinadas a proteger a los titulares de datos personales en el país. Estas disposiciones fueron dirigidas específicamente a TikTok, propiedad de ByteDance Ltd., pero son aplicables a otras plataformas bajo las mismas normativas.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no

compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link: https://forms.office.com/r/hUgLnS0bBN

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web: https://buscadorconceptos.sic.gov.co/#/search

Atentamente,

RENE ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
Firmado digitalmente por RENE ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
Fecha: 2026.01.27 15:22:06 -05'00'

ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Daniela Mesa
Revisó: Daniel F. Martínez
Aprobó: Alejandro Bustos